Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation

Synthèse des matinées

Du 25 novembre 2008 à la Maison de la Métallurgie

Et du 26 mars 2009 à l'Espace Belvaux

Signature de la Charte en mars 2009

Madame RAHIR, asbl Créneau



Madame URBANO, asbl Parcours



Monsieur SUTERA, Haute-Ecole Charlemagne, Projet DEFI



Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation

Sommaire



Les textes à côté de ce logo sont extraits de la Charte

Le mot du Président

Début 2008, au Théâtre du Trianon à Liège, près de deux cents personnes étaient présentes pour rappeler leur attachement aux valeurs défendues par notre Charte liégeoise du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation. Le Ministre Jean-Claude Marcourt rappelait le rôle de pionnier joué par le CSEF de Liège, puisque c'est à Liège qu'est né le dispositif d'écoute et de participation qui a inspiré le décret relatif au DIISP et son arrêté d'exécution.

Soucieux d'aller au-delà de ce moment formel d'engagement, le CSEF a souhaité réunir les centres de formation qui signaient pour la première fois cette Charte. L'objectif était de leur permettre d'amorcer une réflexion sur la mise en œuvre au quotidien des grands principes de cette Charte.

Je tiens ici à remercier tout particulièrement les membres de la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation, qui ont imaginé le contenu et le déroulement de ces matinées et en ont assuré l'animation. Le principe retenu consistait, en un temps relativement court, à proposer une mise en situation ludique ou gentiment provocante, afin de susciter une prise de recul sur les pratiques professionnelles.

Merci aussi aux centres de formation qui ont répondu favorablement à notre invitation, et qui ont mobilisé leurs stagiaires dans cette démarche.

Ceux-ci ont pu, en effet, entendre le point de vue et les préoccupations des opérateurs et surtout enrichir les débats de leurs expériences et de leurs attentes.

Vous ne trouverez pas dans les pages qui suivent un recueil de «recettes «, mais quelques jalons posés lors des ateliers auxquels vous avez participé. Certes, les thématiques de la Charte qui ont servi de support aux ateliers sont souvent imbriquées et les recommandations ou bonnes pratiques relevées côtoient parfois de simples constats. La démarche que nous avons souhaité enclencher est à poursuivre dans vos centres.

Le CSEF, quant à lui, continuera à vous accompagner, en encourageant les opérateurs nouvellement conventionnés à rejoindre les signataires et en mettant en place de nouvelles actions.
Il désire, en effet, que la Charte du stagiaire et du demandeur d'emploi en formation soit, pour chacun et pour tous, une garantie de recherche constante d'amélioration de la qualité en formation.

Michel CROES
Président du CSEF de Liège

L'atelier «Accueil»



Le stagiaire a droit à un accueil de qualité lui permettant de connaître et de recevoir toutes les explications relatives au contrat et au règlement d'ordre intérieur de l'organisme de formation.
Il sera aidé dans sa démarche d'information et d'entrée en formation par un personnel disponible, connaissant l'ensemble du dispositif de formation, des modalités de stage en entreprise, tant d'un point de vue administratif que pédagogique.

Déclencheur de l'atelier :

Deux répondeurs téléphoniques préenregistrés : le centre de formation qui tente de contacter des stagiaires et tombe sur des messageries assez inattendues et particulières, et le stagiaire décidé à s'inscrire en formation qui a affaire à des gens charmants, mais qui le renvoient d'un interlocuteur à l'autre...

Un premier contact déterminant

Le téléphone est souvent le premier contact entre le stagiaire et le centre de formation, et nos répondeurs avaient un petit air de déjà entendu...
Par la suite, les modalités sont diverses lorsqu'il s'agit de recevoir les candidats à une formation : séance d'information collective, entretien individuel, auxquels s'ajoutent parfois des tests d'admission ou un bilan complet.
Le premier accueil, en fonction des centres, est assuré soit par une assistante sociale, un agent d'accueil, ou un formateur, soit par plusieurs professionnels membres d'une équipe pluridisciplinaire.
Dans certains centres, on reçoit les stagiaires tous les jours, ailleurs par demi-journées ou uniquement sur rendez-vous. «*Attention au mercredi après-midi pour les mamans avec enfants en bas âge*», signale une stagiaire.

Un besoin mutuel d'informations

Les stagiaires soulignent l'importance des premières informations au téléphone qui, dans certains cas, évitent de se déplacer inutilement. Une brochure ou tout autre document qui précise ce qui les attend en formation est très apprécié.
En bref, il s'agit d'obtenir une information complète ou «*un informateur qui essaie d'informer juste*».
De son côté, l'opérateur a aussi besoin d'informations pertinentes concernant le stagiaire, afin de s'assurer que la formation répond à ses besoins ou qu'il répond aux conditions administratives requises.



Créativité et travail en réseau

Côté opérateurs, on relève que le public est changeant et qu'il faut s'adapter à chaque fois, au niveau du vocabulaire utilisé notamment.. Il faut donc être créatif. Lorsque le public a des difficultés de langue ou de compréhension, les informations sont malgré tout limitées.
Les professionnels se trouvent, à cette phase, confrontés à la question souvent épineuse de la sélection : «*C'est dur la séance d'info : 12 places et 60 personnes devant soi, que va-t-on faire des autres* ?»
Les réseaux professionnels, dans ce cas, sont très utiles pour donner au stagiaire un nom et une adresse en cas de réorientation.
De plus, les délais sont parfois très longs entre ce premier contact et l'entrée en formation. Certains centres ont des entrées et sorties permanentes et gèrent des listes d'attente.
Il est parfois proposé au stagiaire une autre formation pour combler le délai d'attente. Dans une logique de filières et passerelles, le partenariat entre deux centres de formation permet d'ajuster les dates d'entrée et de sortie de formation et de limiter ainsi les temps d'attente.



L'accueil, une interaction

Il s'agit là d'un processus qui requiert de la disponibilité côté opérateur et coté stagiaire.
Parmi les bonnes pratiques favorisant cette disponibilité, la traditionnelle tasse de thé ou de café qui met toujours à l'aise.

Les démarches de recherche de formation peuvent engendrer des frais de téléphone conséquents pour les stagiaires. Un centre nous signale prendre note du numéro pour rappeler lui-même le stagiaire, afin que celui-ci ne soit pas contraint de mettre fin à l'appel de façon prématurée.

Enfin, ce processus d'accueil est aussi tributaire du contexte général lié aux politiques de l'emploi : les stagiaires convoqués chez l'opérateur, la peur de l'ONEM, autant de paramètres avec lequel doivent composer les centres de formation.



L'atelier «Respect et dignité»



Les opérateurs de formation s'engagent à offrir à tout stagiaire, sans discrimination de sexe, d'âge, de handicap, de nationalité, de race, de religion, de conviction ou d'origine sociale, une formation professionnelle de qualité, qui correspond à ses capacités et ses aspirations, dans un rapport de respect, de confiance et de collaboration garanti par un contrat écrit qui définit ses droits et ses obligations.

Déclencheur de l'atelier :

Un photo-langage réalisé par les stagiaires de la Commission de concertation : des photographies à choisir et à commenter par chaque participant.

Ce qui apparaît comme un manque de respect ou une atteinte à la dignité

Les jugements portés sur les personnes

Sont considérés comme manque de respect ou atteinte à la dignité : des jugements émis à propos de certains traits de personnalité, des différences culturelles ou des signes religieux comme le port du voile. C'est le cas aussi des stigmatisations ou discriminations liées au sexe, à l'âge ou au handicap. Il peut s'agir aussi d'attitudes qui culpabilisent le stagiaire par rapport à sa place sur le marché du travail.



Des modes de relations inadéquats

Il est question là de types de relations qui, à un certain moment ou dans certains contextes, infantilisent les stagiaires, les placent dans une dynamique d'assistance ou une forme pesante d'autorité. Il peut s'agir aussi de tendances à imposer une échelle de valeurs, de discours dévalorisants les stagiaires ou de la non remise en question des formateurs.

Des manques au niveau organisationnel

Sont évoqués des critères de sélections qui semblent subjectifs ou des refus d'entrée en formation parfois donnés uniquement oralement et sans réelle explication, mais aussi des formations qui pourraient être perçues comme surtout occupationnelles.



Le sentiment de respect et de dignité en formation apparaît comme le résultat d'un ensemble de facteurs

Un accompagnement pertinent du début à la fin de la formation

D'une façon générale, c'est un besoin de plus de temps d'écoute et d'information avec les stagiaires qui est mis en avant, de présence et de disponibilité des opérateurs de formation auprès des stagiaires.
Cela commence dès le recrutement par des informations précises, notamment sur les contenus, les modalités de stage, les contraintes liées au parcours de formation. Une réorientation à ce moment doit être envisagée si nécessaire.
Individualiser la formation, l'adapter aux capacités et au rythme du stagiaire, va permettre à celui-ci de se sentir davantage pris en considération et respecté.
Dans le même sens, est soulignée l'importance du suivi jusqu'à la vie professionnelle, notamment via le travail en réseau des professionnels.



La place accordée au stagiaire dans le centre

Un accent est à mettre sur la phase d'accueil, c'est-à-dire les premiers jours ou premières semaines de la formation. Des professionnels insistent sur le fait qu'il est important de continuer à accueillir en formation des personnes précarisées.
Appliquer les 35h/semaine pour les stagiaires permet de leur laisser le temps d'effectuer des démarches administratives et de favoriser leur disponibilité en formation.
Etre informé des absences ou des retards, tant des stagiaires que du personnel, fait partie d'une communication respectueuse.
Les structures participatives ou les processus participatifs illustrent cette notion de place accordée au stagiaire dans le centre de formation : réunions mêlant stagiaires et formateurs, conseil de participation autour des thématiques choisies par les stagiaires, élaboration d'une charte de groupe ou actions visant à favoriser l'autorégulation.
La place, c'est aussi l'environnement physique de la formation, en lien avec le droit au bien-être.

Les attitudes des professionnels, vers des relations d'adulte à adulte avec les stagiaires

En tant que professionnel, il convient de définir et d'accepter ses limites d'action et de se donner le droit d'adresser le stagiaire à une autre personne ou un autre service. Des notions relatives à l'éthique, telles que la confidentialité des problématiques individuelles, le respect des différences sont fondamentales. La multiculturalité des formateurs comme des stagiaires est à favoriser.
Quand cela est nécessaire, des règles clairement établies doivent veiller à instaurer ou maintenir le respect entre les personnes.
Le fait de féliciter et de valoriser les stagiaires en formation et en stage favorise l'estime de soi et le sentiment de la dignité.
Enfin, les attitudes des professionnels et les modes de fonctionnement du centre doivent contribuer à créer et à maintenir entre stagiaires et formateurs une saine communication qui se situe dans un registre d'adulte à adulte et soit garante du respect et de la dignité des uns et des autres.

L'atelier «Participation démocratique»



Les stagiaires ont le droit de s'organiser pour défendre des intérêts communs. Cette représentation démocratique se fait au travers de la Commission de Concertation entre représentants des stagiaires et des opérateurs de formation créée au sein de la CSRC du Comité subrégional de l'emploi et de la formation de Liège. La participation aux travaux de la commission de Concertation ne peut porter préjudice au stagiaire, ni le pénaliser dans son parcours d'insertion.

Déclencheur de l'atelier :

Une course d'obstacles visant à collecter un nombre suffisant de jetons pour avoir le droit à la parole : l'objectif de cette animation est de mettre en évidence la place, la prédominance de certains par rapport à d'autres dans la société, et d'amener la notion de débat démocratique.

Une participation démocratique à géométrie variable

Conseil de participation, conseil coopératif, comité des apprenants, réunion de participation ... autant de termes qui montrent que la participation démocratique est une réalité dans les centres de formation.
L'atelier se centrait en effet sur la participation au sein de chaque centre de formation.
Les principaux processus consistent à proposer des temps de parole, rédiger une charte quand un groupe démarre une formation ou travailler sur le règlement d'ordre intérieur.

Des bénéfices pour tous

Ce qu'apporte cette participation : le respect de l'autre, une confiance accrue dans le groupe des stagiaires ainsi qu' entre stagiaires et formateurs, et un plus grand respect des règles de vie lorsque l'on a contribué à leur élaboration.

L'implication de chacun au niveau du centre (formateur, coordinateur, personnel administratif etc.) apparaît comme un facteur facilitant.



Une démarche à susciter

La démocratie, c'est aussi donner la parole à ceux qui n'ont pas l'habitude de l'utiliser.
La démarche participative ne va pas de soi pour différentes raisons :
Il s'agit de quelque chose de difficile à comprendre ou à vivre en formation, si on n'a pas la chance de le vivre au quotidien, si on n'a pas le droit de vote par exemple.
La volonté du stagiaire est parfois de rester concentré sur les apprentissages.
L'individualisation du parcours des stagiaires peut renforcer cette dimension et expliquer le peu d'engouement à s'investir dans des actions participatives de type collectif.
Divers freins sont soulevés par les opérateurs et les stagiaires : la langue française pas toujours bien maîtrisée, le brassage de cultures et les différences de valeurs qui en découlent, les entrées permanentes dans le groupe.
Parmi les craintes évoquées, pour les uns c'est le risque d'utilisation de ces temps de parole pour «régler ses comptes», pour d'autres c'est le fait d'oser porter la responsabilité de la prise de parole.



Les points de vigilance

Il convient avant tout de déterminer un cadre clair, détaillé et connu de tous.
Le mode d'animation doit veiller à donner la parole à chacun et à éviter les dérives de monopolisation de la parole.
S'il est question d'une charte ou d'un règlement d'ordre intérieur, il est important de mentionner les autorisations et les interdits.
Il est essentiel que toutes les personnes impliquées jouent le jeu et acceptent les décisions prises.

Un processus à entretenir

Les professionnels qui ont l'expérience de démarches participatives estiment qu'il faut faire les choses par étapes, prendre le temps d'échanger pour mieux se connaître, gagner en confiance, et passer ensuite à un processus de participation démocratique.
Un aspect de cette participation consiste à faire évoluer la représentation que chacun a de la place qu'il occupe dans le groupe.

Il est souligné aussi qu'en matière de participation, rien n'est jamais acquis : il s'agit donc de processus à entretenir de manière régulière, au risque sinon de les voir s'arrêter.





2. L'ACCES A LA FORMATION ET A L'ORIENTATION (...)

Le stagiaire a le droit :

- *à la transparence des critères d'admission pour l'entrée en formation : critères administratifs, prérequis exigés, diplômes antérieurs requis, tests de sélection, entretien relatif à la cohérence de la demande de formation... ;*
- *de poser sa candidature à une entrée en formation et que celle-ci soit traitée par l'opérateur de formation ;*
- *d'être informé sur les motifs d'un refus d'entrée en formation ;*
- *d'être informé sur les délais d'attente pour entrer en formation ;*
- *d'obtenir des précisions sur les titres, certifications, attestations et validation des compétences, ainsi que sur leurs effets de droit ;*
- *d'être informé des perspectives offertes à l'issue de la formation : possibilités de débouchés sur le marché du travail et passerelles vers des formations complémentaires*

Déclencheur de l'atelier :

Une séance d'information grandeur nature ou presque: les participants à l'atelier ont reçu au préalable des informations de différents types : offre de Formabanque, article racoleur d'un toute-boîtes ou simple adresse donnée par un ami. La séance d'information dérive rapidement : langage incompréhensible, attitude curieuse des «formatrices» et renvoi des participants dans le couloir dans l'attente du courrier qui leur signifiera s'ils sont acceptés ou non...





La séance d'information, un premier contact déterminant

C'est l'étape quasi incontournable en amont de l'entrée en formation.
Comment devrait se passer une séance d'information, selon les stagiaires et les opérateurs ?

Une attention à porter sur le fond...

Une question se pose : comment donner une information complète sans submerger les personnes lors de cette phase d'accueil ?
Il apparait facilitant à ce stade que les candidats aient déjà une information claire sur la formation avant de se présenter chez l'opérateur, soit du fait de leurs démarches personnelles, soit via la personne qui les a orientés.

L'invitation doit mentionner la durée approximative et la teneur de la séance : information collective, entretien individuel, évaluation des connaissances ou test d'admission le cas échéant, ce qui permet au stagiaire de s'organiser et de se mettre en condition.
Il convient d'être transparent au niveau des critères d'admission, du contenu effectif de la formation et de donner une information complète sur le déroulement des étapes avant l'entrée en formation.

Il serait intéressant de distinguer : d'une part la séance d'information qui permet à la personne de vérifier si la formation correspond à ses besoins, et d'autre part les informations de type administratif qui pourraient être données à un autre moment, lors de l'entrée en formation ou au moment de la signature du contrat de formation.

La séance d'information doit rester un moment où le stagiaire a la possibilité de faire un choix et de réfléchir à son projet.



...et sur la forme

Les points de vigilance sont relatifs aux modalités de la communication.

Il s'agit tout d'abord de s'adapter au public, en utilisant notamment divers types de supports : écrits, visuels ou autres. Il faut également veiller à éviter le jargon et à utiliser un vocabulaire compréhensible.
Prendre le temps, être attentif au débit de parole, avoir un visage ouvert, être à l'écoute, et reformuler pour s'assurer que les stagiaires aient bien compris sont d'autres éléments à prendre en compte.
Les stagiaires en effet attendent que les professionnels soient à l'écoute de leur projet, que l'on tienne compte de leurs demandes.
Un temps de parole pour les questions des participants est indispensable, à l'issue de la présentation par exemple.

Les refus d'entrée en formation, la motivation de la décision

Un refus d'entrée en formation est souvent assimilé par les demandeurs d'emploi à un nouvel échec.

Il importe d'être transparent au niveau des motifs de refus et de communiquer les résultats des tests ou autres épreuves, afin que la personne puisse comprendre et remédier, le cas échéant, à ses points faibles.

Orienter vers d'autres possibilités de formation ou de remédiation, donner d'autres pistes, sont des moyens pour que le stagiaire ne soit pas bloqué par ce refus et qu'il puisse envisager la suite de son parcours plus facilement.

La Commission stagiaires-opérateurs a émis des recommandations en matière de communication autour des refus d'entrée en formation. Ces recommandations ont été diffusées aux participants.

L'atelier «Gestion de conflits et médiation»



En cas de contestation des décisions prises au sein de l'organisme, et après avoir épuisé les procédures internes mises en place par l'opérateur de formation, le stagiaire pourra être entendu et assisté par un médiateur proposé par la Commission de Concertation du CSEF de Liège, dans le cadre d'une procédure de médiation ayant pour objectif de rapprocher les points de vue des parties.

Déclencheur de l'atelier :

Un scénario portant sur un conflit intergénérationnel entre un formateur et un stagiaire. Le texte est lu par deux personnes participants à l'atelier, un opérateur de formation et un stagiaire, l'un endossant le rôle de l'autre.

Comment sont gérés les conflits dans les centres de formation et à quel moment peut-on faire appel au dispositif de médiation du CSEF ?

Différents types de conflits

Les organismes de formation sont habitués à régler des problèmes qui peuvent survenir entre stagiaires. Les conflits opposant un formateur à un ou des stagiaires seraient plus rares et semblent poser plus de problèmes. Parfois, il n'y a pas de tierce personne interne à l'institution pouvant intervenir de façon neutre. C'est notamment le cas lorsque le formateur est également coordinateur.

La prévention

Dans quelques centres de formation, il existe un « espace de prise de parole » rassemblant stagiaires, formateurs et direction où sont discutés tous les problèmes concernant les participants. Dans ce cadre, des conflits peuvent être désamorcés avant qu'ils n'aillent trop loin. Comme mesure de prévention, a été mentionnée également la présence d'un délégué des stagiaires, à qui on donne la mission d'aplanir les différends entre stagiaires ou d'être le porte-parole des revendications des stagiaires.



Quand le conflit est là...

Un membre de l'équipe comme personne ressource

Des organismes de formation mentionnent, dans l'organigramme communiqué aux stagiaires, une personne de l'équipe à contacter en cas de conflit avec un formateur. Ce rôle est parfois assumé par des membres de l'équipe qui se mandatent eux-mêmes et qui prennent spontanément un problème en charge pour éviter qu'il ne s'envenime.

Des stagiaires expliquent que c'est à l'occasion d'un conflit avec un formateur qu'ils ont cherché un interlocuteur dans l'institution pour régler le conflit.

Dans un autre contexte, un stagiaire a été désigné comme délégué par ses pairs. Il a comme mission de désamorcer des conflits entre stagiaires.

Dans certains organismes, le règlement prévoit un processus de sanctions progressives en cas de non-respect du règlement d'ordre intérieur.

Dans des grandes institutions, qui disposent de personnel spécialisé varié (psychologue, assistante sociale, infirmière,...), la nature du problème détermine le membre de l'équipe qui prend le problème en charge. La procédure n'est pas nécessairement transparente pour les stagiaires.

Il s'avère que les procédures mises en œuvre pour la gestion des conflits sont parfois implicites et gagneraient à être formalisées.

Les limites de la gestion en interne

Certains résultats sont éphémères : lors des séances de conciliation interne on s'enthousiasme, puis le quotidien reprend le dessus. Certaines solutions ne résistent pas longtemps et le même problème se repose. Parfois on aboutit à un «modus vivendi» qui ne résout pas réellement le problème. Le conflit peut se terminer par un échec et le renvoi du stagiaire.

Le dispositif de médiation du CSEF : une intervention en 2ème ligne

La plupart des organismes mobilisent des ressources internes et peu pensent, en cas d'impasse, à saisir le dispositif de médiation du CSEF. Certains informent leurs stagiaires de cette possibilité mais n'ont pas l'intention de prendre eux-mêmes une initiative par rapport à la médiation. D'autres tout simplement ignorent le dispositif ou n'y pensent pas. Les opérateurs imaginent parfois que c'est une démarche qui va prendre du temps. De plus, lorsque le conflit a entrainé le départ du stagiaire, ils estiment que cela ne sert plus à rien.

Pour mémoire, lorsque le dispositif est saisi, la situation est instruite par le CSEF qui contacte les deux parties. La cellule de médiation est amenée à proposer des solutions, parmi lesquelles l'intervention d'un médiateur.

Monsieur Tasset, médiateur intervenant dans ce cadre, précise les principes d'une telle intervention.
Le médiateur intervient à la demande de la cellule de médiation, avec l'accord des parties. Il réunit les personnes impliquées, les écoute, les aide à comprendre le point de vue adverse et les invite à construire une solution acceptable pour tous les intervenants. Le processus de médiation se fait sous le principe de la confidentialité et de la neutralité. La médiation ne se limite pas au problème qui a déclenché le conflit mais le médiateur analyse la situation dans son ensemble. Il réagit à une demande d'intervention en moins d'une semaine.
En plus de l'aide que la médiation peut apporter au niveau de la résolution des cas particuliers, la cellule de médiation émet des recommandations susceptibles d'améliorer la situation dans tous les centres de formation.

Des recommandations... pour l'usage du dispositif

Parmi les participants, de nombreuses personnes pensent que le rappel de l'existence et du fonctionnement du dispositif de médiation permettra d'y avoir recours à l'avenir plus facilement.
Afin que ce dispositif reste dans une logique de médiation plutôt que de plainte, il est précisé que les opérateurs comme les stagiaires peuvent s'adresser à la médiation. La démarche pourrait aussi être conjointe. L'important étant qu'elle ait lieu avant la rupture, dans une recherche constructive de solutions acceptables par tous.





L'atelier «Bien-être et confort»



Le stagiaire a droit aux conditions de sécurité et d'hygiène prévues dans le Code du Bien-être

Déclencheur de l'atelier :

Un concours photo : les participants aux ateliers, stagiaires et opérateurs, ainsi que les membres de la Commission de concertation, avaient préalablement été invités à transmettre au CSEF des photos de leur centre illustrant les bonnes pratiques en matière de bien-être et confort sur les lieux de formation.



Une approche multidimensionnelle

La diversité des photos illustre bien les aspects multiples que revêt cette notion de bien-être et confort pour les stagiaires et pour les professionnels. Les échanges ont mis en avant les incidences sur le déroulement de la formation.
L'usage des équipements de sécurité en ateliers ou sur chantier faisant partie des incontournables, l'accent a été essentiellement mis sur ce qui relève des initiatives des opérateurs.

Le cadre physique de la formation, première image de l'opérateur ...

Une professionnelle à la recherche d'un nouveau lieu de formation a ainsi renoncé à un local qui se trouvait quasi sur un terrain vague, d'accès malaisé et d'apparence plus que vétuste.
«*Avec une décoration correcte d'un endroit, on a envie d'y rentrer*» appuie un stagiaire.

Lorsque les personnes sont reçues pour un accueil ponctuel, «*il est important d'avoir un espace réservé aux enfants pour tenir compte de la vie familiale*».

...et signe de la considération et de la reconnaissance portées aux personnes

La propreté des locaux est ainsi un point sensible. «*Si le local est tout le temps sale, ils pensent qu'ils sont mal considérés*», estime une formatrice. Dans tel centre, les stagiaires devaient nettoyer eux-mêmes les locaux. Quand une personne a été engagée pour l'entretien, «*cela a été le bonheur*». Le respect de l'autre et l'hygiène sont évoqués comme des éléments qui font partie, dans certains cas, des apprentissages. Exemple significatif : «*les toilettes, qui représentent toujours un problème au niveau des formations. L'usage est différent selon les cultures. A chaque nouvelle formation il faut informer et communiquer*».
Un opérateur explique qu'il présente aux stagiaires de chaque session la dame qui s'occupe du nettoyage en indiquant qu'il faut respecter son travail.



Conditions matérielles et sécurité, des préalables indispensables à l'apprentissage

Une proposition : instaurer une communication relative à la sécurité dès l'accueil des stagiaires en formation. «*On ne connaît en effet pas toujours les comportements adéquats en cas de problème*». Il peut s'agir par exemple de la manipulation de l'extincteur ou des premiers soins. Pour ces derniers, il importe d'avoir un lieu spécifié et au moins un lit pliant : un opérateur explique qu'une dame qui avait fait un malaise a dû être couchée par terre sur des manteaux.
Il est aussi question d'ergonomie, pour le bien-être des personnes handicapées et pour tous : une chaise confortable par exemple.

Les espaces de convivialité, un facteur de la dynamique de groupe

Les lieux de formation sont aussi des lieux de vie. L'attention portée à l'aménagement des espaces de pause et de détente contribue à la création de lien social et peut atténuer des conflits latents. La participation de tous à l'aménagement des espaces permet un pas de plus dans ce sens. La machine à café symbolise souvent ces espaces.

Le rôle des espaces verts en tant que zone de détente est souligné, et ceci d'autant plus que «*les stagiaires vivent souvent en appartement et ont rarement un coin de verdure*»
La relation professionnel/stagiaire est également favorisée par le cadre physique :
Un centre explique que les activités se font « toujours en extérieur et qu'il manque chez eux une pièce accueillante, un endroit agréable et intime, un cocon pour recevoir les personnes en entretien ». Un stagiaire présent a photographié le bureau de l'assistante sociale car «*c'est un lieu où on se sent bien et où on est bien accueilli*».

L'appropriation des lieux par les stagiaires

Il s'avère donc que les notions de bien-être et confort sont loin de se limiter aux obligations légales. L'appropriation des lieux par les stagiaires est souvent liée à des petits détails qui font la différence : un lieu de convivialité avec parfois «*des choses toutes simples comme un banc au soleil*» ou le bouquet de fleurs sur le bureau qui apporte une touche de couleurs.

Au-delà des contraintes budgétaires qui sont indéniables, il existe néanmoins un espace de liberté et de créativité propice à améliorer le sentiment de bien-être et confort sur les lieux de formation.

Belle illustration de la thématique: la photo qui a recueilli le plus de suffrages met en avant une belle palette de principes : esthétisme, créativité, trace du passage de chacun dans le centre de formation. Depuis une dizaine d'années, STE-Formations demande à ses stagiaires en Infographie de produire une image d'eux en respectant un thème et en utilisant une technologie digitale. Résultats : un mur coloré, intrigant et attirant, des portraits tous différents dans un ensemble harmonieux, une pièce chaleureuse, et le sentiment pour chacun d'apporter sa pierre à l'édifice.





La photo plébiscitée par les participants

Les centres de formation ayant participé à ces matinées

Agora Centre interculturel, Liège
Serainser, CPAS de Seraing
CEFA, EP de Seraing
Centre de Coopération Educative, Comblain-au-Pont
Centre de Réadaptation Professionnelle, Tinlot
Créneau, Liège
CPAS de Liège - Service Dynamisation
CRIPEL, Liège
Custer Ourthe Amblève, Sprimont
EDUM BIS/ Sentiers Vers la Réussite, Liège
FOREM Formation, Centre du Val Benoît
FOREM Formation, Construform
Formathé, Liège
Futur H, Liège
Haute Ecole Charlemagne, Projet Défi, Liège
Institut d'EPS de la CF, Blégny-Visé-Glons
JEF, Liège
Les Acacias, Seraing
La Bourrache, Liège
Les Péniches, Liège
Lire et Ecrire, Liège
Microbus, Liège
Mode d'emploi, Liège
Parcours, Seraing
SARE Wallonie- FFSB, Liège
SOS Dépannage Social, Liège
STE formations, Liège

Comité Subrégional de l'Emploi et de la Formation
Quai Banning, 4 - 4000 Liège
Tél. 04 229 11 91

Contacts : Aïcha El Bahi Idrissi, coordinatrice
Nathalie Mignano, chargée de mission







Graphisme : TeaForTwo @skynet.be